

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *BRAND TRUST*, HARGA, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *COFFEE BEER*
PADA FUIRORE COFFEE SURABAYA**



Oleh :

ADAM MAULANA ISHAK

NPM: 14.1.02.09195

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2018

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *BRAND TRUST*, HARGA, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *COFFEE BEER*
PADA FUIRORE COFFEE SURABAYA**



Oleh :

ADAM MAULANA ISHAK

NPM: 14.1.02.09195

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2018

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *BRAND TRUST*, HARGA, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *COFFEE BEER*
PADA FUIRORE COFFEE SURABAYA**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Manajemen
Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**

Oleh :

ADAM MAULANA ISHAK

NPM: 14.1.02.09195

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2018

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *BRAND TRUST*, HARGA,
DAN *WORD OFMOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
COFFEE BEER PADA FUIRORE COFFEE SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**ADAM MAULANA ISHAK
NPM: 14.1.02.09195**

Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji

Pada Tanggal 29 September 2018

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Ir. Budhi Satrio, M.M.

Anggota : 1. Dra. Tri Yuniati, M.M.

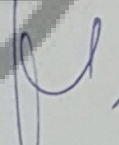
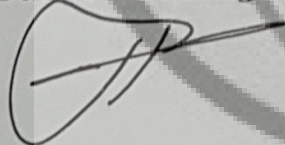
2. Drs. Ec. Sugiyono, M.M.

Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

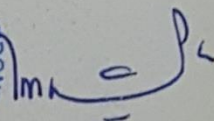
Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dra. Tri Yuniati, M.M.

Dr. Triyonowati, M.Si.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : ADAM MAULANA ISHAK

N.P.M. : 14.1.02.09195

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, *BRAND TRUST*, HARGA DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *COFFEE BEER* PADA *FUORE COFFEE SURABAYA*.

dan diajukan untuk diuji pada tanggal 29 September 2018, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 29 September 2018

Yang membuat pernyataan,


Adam Maulana Ishak

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Adam MaulanaIshak
NPM : 14.1.02.09195
Program Studi : Manajemen
Tempat/TanggalLahir : Surabaya, 11 Maret 1996
Agama : Islam
JumlahSaudara/Anakke : 4 (empat) / 2 (dua)
AlamatRumah : Jl. Sidosermo I/8A Surabaya
Status : BelumMenikah

B. ORANG TUA

Nama : AkhmadNurhasan
AlamatRumah/Telepon : Jl. Sidosermo I/8A Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di Muhammadiyah 7 Surabaya tahun 2008
2. Tamat SLTP di SMPN 13 Surabaya tahun 2011
3. Tamat SLTA di Muhammadiyah 3 Surabaya tahun 2014
4. PendidikanTinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VIII	2014-2018	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuatdengansebenarnya

Adam MaulanaIshak

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidayat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, *BRAND TRUST*, HARGA DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *COFFEE BEER* PADA *FURORE COFFEE SURABAYA*”** dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Triyonowati, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dra. Tri Yuniati, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan member petunjuk yang bermanfaat untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Suwitho, M.Si., selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perkuliahan berlangsung.
5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Kepada kedua orang tua saya yaitu Akhmad Nurhasan dan Ummul Choiriyah yang selama ini senantiasa memberikan dukungan maupun bantuan kepada saya dalam menempuh pendidikan baik secara moril maupun materil.

7. Sahabat Furore Coffee dan sahabat – sahabat tercinta yang telah memberikan banyak motivasi dan bantuan dengan ketulusan hati.
8. Seluruh teman – teman SM 9 angkatan 2014 yang banyak membantu dan memberikan dukungan.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terimakasih.



Adam MaulanaIshak

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
ASBTRACT.....	xvi
 BAB 1 : PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
 BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	 10
2.1 Tinjauan Teoritis.....	10
2.1.1 Pemasaran.....	10
2.1.2 Kualitas Produk.....	13
2.1.3 <i>Brand Trust</i>	15
2.1.4 Harga.....	16
2.1.5 <i>Word Of Mouth</i>	19
2.1.6 Keputusan Pembelian.....	21
2.1.7 Keterkaitan Antar Variabel.....	24
2.2 Penelitian Terdahulu.....	26
2.3 Rerangka Pemikiran dan Konseptual.....	28
2.3.1 Rerangka Pemikiran.....	28
2.3.2 Rerangka Konseptual.....	30
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	31
 BAB 3 : METODE PENELITIAN	 35
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Dari Populasi (Objek) Penelitian.....	35
3.1.1 Jenis Penelitian.....	35
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	35
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.3.1 Jenis Data.....	37
3.3.2 Sumber Data.....	37

3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	38
3.4.1 Variabel.....	38
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	38
3.5 Teknik Analisis Data.....	43
3.5.1 Uji Instrumen Data.....	44
1 Uji Validitas.....	44
2 Uji Reliabilitas.....	44
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
3.5.3 Uji Kelayakan Model.....	45
1 Uji F.....	45
2 Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	46
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	47
1 Uji Normalitas.....	47
2 Uji Multikolinearitas.....	48
3 Uji Heteroskedastisitas.....	49
3.5.5 Uji Hipotesis.....	50
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Hasil Penelitian.....	51
4.1.1 Gambaran Umum Produk.....	51
4.1.2 Analisis Hasil Penelitian.....	54
4.2 Analisis Data.....	64
4.2.1 Hasil Uji Instrumen Data.....	64
1 Uji Validitas.....	64
2 Uji Reliabilitas.....	66
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
4.2.3 Uji Kelayakan Model.....	69
1 Uji F.....	69
2 Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	70
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	71
1 Uji Normalitas.....	71
2 Uji Multikolinearitas.....	73
3 Uji Heteroskedastisitas.....	74
4.2.5 Uji Hipotesis.....	75
4.3 Pembahasan.....	77
4.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	77
4.3.2 Pengaruh <i>Brand Trust</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	78
4.3.3 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	78
4.4 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	79
BAB 5 : PENUTUP	80
5.1 Simpulan.....	80
5.2 Keterbatasan.....	81
5.3 Saran.....	82

JADWAL PENELITIAN.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN.....	89



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Penelitian Terdahulu.....	26
2 Pengukuran Variabel.....	38
3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
6 Kelas Interval.....	55
7 Tanggapan Responden Berdasarkan Kualitas Produk.....	56
8 Tanggapan Responden Berdasarkan <i>Brand Trust</i>	58
9 Tanggapan Responden Berdasarkan Harga.....	59
10 Tanggapan Responden Berdasarkan <i>Word Of Mouth</i>	61
11 Tanggapan Responden Berdasarkan Keputusan Pembelian.....	63
12 Hasil Uji Validitas.....	65
13 Hasil Uji Reliabilitas.....	66
14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	67
15 Hasil Uji F.....	69
16 Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	70
17 Hasil Uji Normalitas.....	71
18 Hasil Uji Multikolinearitas.....	73
19 Hasil Pengujian Hipotesis (Uji t).....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Proses Keputusan Pembelian.....	22
2 Rerangka Pemikiran.....	29
3 Rerangka Konseptual.....	30
4 Grafik Uji Normalitas.....	72
5 Grafik Uji Heteroskedastisitas.....	74



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner
2. Tabulasi Hasil Kuesioner
3. Hasil Output SPSS
4. Surat Pengantar ke Dosen Pembimbing
5. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
6. Surat Pengantar Ijin Riset dari STIESIA
7. Surat Keterangan Selesai Riset
8. Berita Acara Bimbingan Penulisan Skripsi
9. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian
10. Surat Keterangan Bebas Plagiasi

